

## EFEKTIVITAS KOMUNIKASI EMPATIK SEBAGAI STRATEGI RESOLUSI KONFLIK SOSIAL MASYARAKAT DI KELURAHAN SOMBALABELLA, KABUPATEN TAKALAR

Henri<sup>1</sup>

Email: [henri@unm.ac.id](mailto:henri@unm.ac.id)

Universitas Negeri Makassar

Nasir<sup>2\*</sup>

Email: [nasir@unm.ac.id](mailto:nasir@unm.ac.id)

Universitas Negeri Makassar

### *Abstract*

*Social conflict is a phenomenon that often occurs in people's lives due to differences in interests, values, perceptions, and ineffective communication. If not managed properly, social conflicts have the potential to cause prolonged tensions and disrupt community harmony. This study aims to analyze the effectiveness of empathic communication as a social conflict resolution strategy in Sombalabella Village, Takalar Regency. This study uses a qualitative approach with a descriptive type of research. The data collection technique was carried out through in-depth interviews, observations, and documentation of village officials, community leaders, and residents involved in the process of resolving social conflicts. Data analysis was carried out using the Miles and Huberman interactive model which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The results of the study show that empathic communication applied through an attitude of listening, understanding the feelings and viewpoints of the conflicting parties, and open dialogue is able to reduce tension and encourage the achievement of mutual agreement. The effectiveness of empathic communication is supported by the active role of village officials and community leaders as well as a strong deliberation culture, although there are still obstacles in the form of limited communication skills and the emotional condition of the conflicting parties. This research contributes to the development of social communication science by emphasizing the importance of empathic communication as a humanist and participatory approach in the resolution of social conflicts at the local community level.*

**Keywords:** *empathic communication, conflict resolution, social conflict, village community*

### Abstrak

Konflik sosial merupakan fenomena yang kerap terjadi dalam kehidupan masyarakat akibat perbedaan kepentingan, nilai, persepsi, serta komunikasi yang tidak efektif. Apabila tidak dikelola secara tepat, konflik sosial berpotensi menimbulkan ketegangan

berkepanjangan dan mengganggu keharmonisan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi empatik sebagai strategi resolusi konflik sosial masyarakat di Kelurahan Sombalabella, Kabupaten Takalar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aparat kelurahan, tokoh masyarakat, serta warga yang terlibat dalam proses penyelesaian konflik sosial. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi empatik yang diterapkan melalui sikap mendengarkan, memahami perasaan dan sudut pandang pihak yang berkonflik, serta dialog terbuka mampu mereduksi ketegangan dan mendorong tercapainya kesepakatan bersama. Efektivitas komunikasi empatik didukung oleh peran aktif aparat kelurahan dan tokoh masyarakat serta budaya musyawarah yang masih kuat, meskipun masih terdapat hambatan berupa keterbatasan keterampilan komunikasi dan kondisi emosional pihak yang berkonflik. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi sosial dengan menegaskan pentingnya komunikasi empatik sebagai pendekatan humanis dan partisipatif dalam resolusi konflik sosial di tingkat masyarakat lokal.

**Kata Kunci: komunikasi empatik, resolusi konflik, konflik sosial, masyarakat kelurahan**

---

Submitted: 30-01-2026 | Accepted: 12-02-2026 | Published: 12-02-2026

---

## 1. Pendahuluan

Konflik sosial merupakan fenomena yang tidak terpisahkan dari dinamika kehidupan masyarakat, khususnya pada wilayah yang memiliki keberagaman latar belakang sosial, ekonomi, budaya, dan kepentingan. Perbedaan tersebut kerap memunculkan gesekan antarindividu maupun antarkelompok yang berpotensi berkembang menjadi konflik terbuka apabila tidak dikelola secara tepat. Menurut Sulistyowati & Soekanto (2024), konflik sosial dapat terjadi akibat perbedaan kepentingan, nilai, persepsi, serta kegagalan komunikasi dalam membangun pemahaman bersama. Konflik yang tidak ditangani secara efektif tidak hanya berdampak pada hubungan sosial antarwarga, tetapi juga dapat menurunkan kohesi sosial, memicu ketegangan berkepanjangan, serta mengganggu stabilitas dan ketertiban masyarakat.

Dalam konteks masyarakat lokal, penyelesaian konflik sosial sering kali masih berfokus pada pendekatan struktural dan hukum yang bersifat formal. Pendekatan tersebut

memang penting untuk menciptakan kepastian dan ketertiban, namun belum tentu mampu menyelesaikan akar permasalahan konflik yang berkaitan dengan aspek emosional, psikologis, dan relasi sosial masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan alternatif yang lebih humanis dan partisipatif, salah satunya melalui komunikasi empatik. Rogers (2021) menyatakan bahwa komunikasi empatik menekankan kemampuan individu untuk memahami perasaan, sudut pandang, serta kebutuhan pihak lain secara mendalam, sehingga tercipta interaksi yang lebih terbuka dan saling menghargai.

Komunikasi empatik berperan penting dalam menciptakan dialog yang konstruktif dalam proses resolusi konflik. Dengan mengedepankan sikap mendengarkan secara aktif, menghargai perbedaan, dan menghindari sikap menghakimi, komunikasi empatik mampu mengurangi sikap defensif dan emosi negatif yang sering kali memperburuk konflik (DeVito, 2019). Pendekatan ini memungkinkan pihak-pihak yang berkonflik untuk merasa dipahami dan dihargai, sehingga membuka peluang tercapainya kesepakatan bersama yang lebih berkelanjutan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi empatik memiliki kontribusi signifikan dalam mereduksi konflik sosial dan meningkatkan kualitas hubungan antarindividu maupun kelompok. Goleman (2021) menegaskan bahwa empati sebagai bagian dari kecerdasan emosional merupakan faktor kunci dalam kemampuan seseorang mengelola konflik secara konstruktif. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rahmadhani (2025) menemukan bahwa penerapan komunikasi berbasis empati dalam proses mediasi konflik di tingkat komunitas lokal mampu meningkatkan efektivitas penyelesaian konflik serta memperkuat hubungan sosial antarwarga. Meskipun demikian, kajian-kajian tersebut umumnya masih bersifat umum dan belum banyak mengkaji secara mendalam efektivitas komunikasi empatik dalam konteks masyarakat kelurahan sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat.

Kelurahan Sombalabella, Kabupaten Takalar, merupakan wilayah yang memiliki dinamika sosial yang cukup kompleks dan berpotensi mengalami konflik sosial di tengah masyarakat. Konflik yang muncul, baik dalam skala kecil maupun besar, memerlukan strategi penyelesaian yang tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah secara cepat, tetapi juga mampu menjaga keharmonisan sosial dalam jangka panjang. Namun, dalam praktiknya, penyelesaian konflik di tingkat kelurahan masih cenderung mengandalkan pendekatan formal dan instruktif, yang belum sepenuhnya menyentuh aspek empati serta pemahaman mendalam terhadap kondisi dan perasaan pihak-pihak yang terlibat dalam konflik.

Berbagai alternatif solusi dalam resolusi konflik sosial dapat ditempuh, mulai dari pendekatan represif, hukum, mediasi formal, hingga pendekatan komunikasi partisipatif. Pendekatan represif dan hukum umumnya bersifat administratif dan koersif, sehingga berisiko menimbulkan ketidakpuasan dan konflik laten di kemudian hari (Fisher, Ury, & Patton, 2021). Sebaliknya, pendekatan komunikasi empatik dipandang lebih mampu menjawab kebutuhan masyarakat karena bersifat dialogis, membangun rasa saling percaya, serta mendorong keterlibatan aktif semua pihak dalam proses penyelesaian konflik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting dan urgen untuk dilakukan guna menganalisis efektivitas komunikasi empatik sebagai strategi resolusi konflik sosial masyarakat di Kelurahan Sombalabella, Kabupaten Takalar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian komunikasi sosial dan resolusi konflik, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi aparat kelurahan, tokoh masyarakat, dan pihak terkait dalam merancang strategi penyelesaian konflik sosial yang lebih efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada terciptanya keharmonisan masyarakat.

## **2. Kajian Pustaka**

### **A. Konflik Sosial**

Konflik sosial merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari dinamika kehidupan

masyarakat, terutama dalam lingkungan yang memiliki keberagaman latar belakang sosial, ekonomi, budaya, dan kepentingan. Konflik sosial terjadi ketika individu atau kelompok berinteraksi dalam kondisi kepentingan, nilai, tujuan, atau persepsi yang berbeda dan saling bertentangan. Sulistyowati & Soekanto (2024) mendefinisikan konflik sosial sebagai suatu proses sosial di mana individu atau kelompok berusaha mencapai tujuannya dengan menentang pihak lain, yang dapat disertai dengan ancaman maupun penggunaan kekerasan. Definisi ini menegaskan bahwa konflik merupakan hasil dari interaksi sosial yang tidak seimbang dan kegagalan dalam membangun kesepakatan bersama.

Konflik sosial pada dasarnya tidak selalu bermakna negatif. Coser (2020) memandang konflik sebagai fenomena yang memiliki fungsi sosial, yaitu dapat memperjelas norma, memperkuat identitas kelompok, serta mendorong perubahan sosial apabila dikelola secara konstruktif. Konflik dapat menjadi sarana evaluasi terhadap sistem sosial yang ada dan membuka ruang dialog untuk perbaikan hubungan antarindividu maupun antarkelompok. Namun, konflik yang tidak dikelola secara tepat berpotensi berkembang menjadi konflik destruktif yang merusak tatanan sosial.

Konflik sosial yang berlarut-larut dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti menurunnya rasa saling percaya antarwarga, melemahnya kohesi sosial, serta meningkatnya potensi kekerasan dan disintegrasi sosial. Dalam konteks masyarakat lokal, konflik yang tidak terselesaikan dengan baik juga dapat menghambat pembangunan sosial dan mengganggu stabilitas keamanan lingkungan. Oleh karena itu, konflik sosial memerlukan pengelolaan yang tepat melalui strategi penyelesaian yang tidak hanya berorientasi pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang adil, dialogis, dan dapat diterima oleh semua pihak yang terlibat.

## **B. Resolusi Konflik Sosial**

Resolusi konflik sosial merupakan upaya sistematis yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik dengan cara mengurangi atau menghilangkan sumber konflik serta membangun

kembali hubungan sosial yang harmonis. Fisher et al. (2021) menyatakan bahwa resolusi konflik menekankan pada pencapaian kesepakatan bersama melalui dialog dan negosiasi yang berfokus pada kepentingan bersama, bukan pada posisi atau kemenangan salah satu pihak. Pendekatan ini menempatkan semua pihak yang berkonflik sebagai subjek aktif dalam proses penyelesaian konflik.

Berbagai pendekatan dapat digunakan dalam resolusi konflik sosial, antara lain pendekatan hukum, pendekatan kekuasaan, mediasi, serta pendekatan komunikasi partisipatif. Pendekatan hukum dan kekuasaan cenderung bersifat formal dan koersif, sehingga meskipun mampu menyelesaikan konflik secara administratif, sering kali tidak menyentuh akar permasalahan konflik. Akibatnya, konflik berpotensi muncul kembali dalam bentuk konflik laten. Sebaliknya, pendekatan komunikasi partisipatif dinilai lebih efektif dalam konteks konflik sosial masyarakat karena menekankan dialog terbuka, partisipasi aktif, dan saling pengertian antar pihak yang berkonflik (Judijanto, 2025; Putnam & Wondolleck, 2023; Sukri & Sarmiati, 2026).

Resolusi konflik sosial yang efektif tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah secara jangka pendek, tetapi juga pada pemulihan hubungan sosial dan pencegahan konflik di masa depan. Melalui proses resolusi konflik yang dialogis dan partisipatif, masyarakat dapat membangun kesepakatan bersama, meningkatkan kepercayaan, serta memperkuat kohesi sosial. Dengan demikian, resolusi konflik sosial menjadi bagian penting dalam menciptakan kehidupan masyarakat yang harmonis, stabil, dan berkelanjutan.

### **C. Konsep Komunikasi Empatik**

Komunikasi empatik merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang menekankan kemampuan untuk memahami perasaan, pikiran, dan sudut pandang orang lain secara mendalam. Rogers (2021) menjelaskan empati sebagai kemampuan untuk merasakan dunia internal orang lain seolah-olah pengalaman tersebut adalah pengalaman diri sendiri, tanpa kehilangan kesadaran sebagai individu yang terpisah. Dalam komunikasi empatik,

proses mendengarkan secara aktif menjadi kunci utama dalam membangun pemahaman bersama.

DeVito (2019) menyebutkan bahwa komunikasi empatik melibatkan keterbukaan, sikap tidak menghakimi, serta kemampuan merespons pesan emosional secara tepat. Komunikasi ini memungkinkan terciptanya hubungan interpersonal yang lebih positif, meningkatkan kepercayaan, serta mengurangi kesalahpahaman yang sering menjadi pemicu konflik. Oleh karena itu, komunikasi empatik sangat relevan diterapkan dalam konteks penyelesaian konflik sosial.

#### **D. Komunikasi Empatik dalam Resolusi Konflik Sosial**

Komunikasi empatik memiliki peran strategis dalam proses resolusi konflik sosial karena mampu menjembatani perbedaan persepsi dan emosi antar pihak yang berkonflik. Goleman (2021) menyatakan bahwa empati sebagai bagian dari kecerdasan emosional berkontribusi besar terhadap kemampuan individu dalam mengelola konflik secara konstruktif, termasuk kemampuan mengendalikan emosi, memahami pihak lain, dan mencari solusi bersama.

Penelitian Rahmadhani (2025) menunjukkan bahwa penerapan komunikasi empatik dalam mediasi konflik di tingkat komunitas mampu menurunkan eskalasi konflik dan meningkatkan kualitas kesepakatan yang dihasilkan. Selain itu, komunikasi empatik membantu menciptakan suasana dialog yang lebih aman dan kondusif, sehingga pihak-pihak yang terlibat merasa dihargai dan bersedia bekerja sama dalam penyelesaian konflik (Johnson & Johnson, 2022; Khairuman, Azwardi, Nurdahyanti, & Simangunsong, 2024; Laksana, Rizka, Khasanah, & Aliyah, 2024).

#### **E. Efektivitas Komunikasi Empatik dalam Konteks Masyarakat Lokal**

Efektivitas komunikasi empatik dalam resolusi konflik sosial dapat dilihat dari kemampuannya dalam mereduksi ketegangan, meningkatkan pemahaman bersama, serta menciptakan solusi yang berkelanjutan. Menurut Judge & Robbins (2020), komunikasi

yang efektif ditandai oleh adanya kesamaan pemahaman, kejelasan pesan, serta respon positif dari pihak yang terlibat. Dalam konteks masyarakat lokal, komunikasi empatik menjadi semakin penting karena masyarakat memiliki ikatan sosial yang erat dan konflik yang terjadi berpotensi berdampak jangka panjang terhadap hubungan sosial.

Pada tingkat kelurahan, komunikasi empatik yang dilakukan oleh aparat pemerintah dan tokoh masyarakat dapat menjadi strategi penting dalam menciptakan resolusi konflik yang tidak hanya menyelesaikan permasalahan, tetapi juga memperkuat kohesi sosial. Dengan pendekatan ini, konflik sosial dapat dikelola secara lebih humanis, partisipatif, dan berorientasi pada keharmonisan masyarakat.

### **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam efektivitas komunikasi empatik sebagai strategi resolusi konflik sosial masyarakat di Kelurahan Sombalabella, Kabupaten Takalar. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada proses, makna, serta pengalaman subjek penelitian dalam penerapan komunikasi empatik pada penyelesaian konflik sosial. Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Sombalabella, Kabupaten Takalar, pada bulan November 2025 sampai dengan Januari 2026 dengan sasaran penelitian yaitu aparat kelurahan, tokoh masyarakat, serta warga yang pernah terlibat atau memiliki pengalaman langsung dalam proses penyelesaian konflik sosial di lingkungan kelurahan tersebut.

Subjek penelitian ditentukan secara purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian meliputi lurah atau aparat kelurahan yang berperan dalam penanganan konflik, tokoh masyarakat atau tokoh adat, serta masyarakat yang pernah terlibat dalam konflik sosial. Prosedur penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan. Tahap persiapan meliputi penyusunan instrumen penelitian dan perizinan, sedangkan tahap

pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terkait proses komunikasi empatik dalam penyelesaian konflik sosial. Instrumen penelitian utama adalah peneliti sendiri yang dibantu dengan pedoman wawancara, pedoman observasi, serta alat dokumentasi seperti catatan lapangan dan rekaman suara. Data sekunder diperoleh dari dokumen kelurahan, laporan kegiatan, serta literatur yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada informan, observasi terhadap interaksi dan proses penyelesaian konflik, serta studi dokumentasi untuk melengkapi dan memperkuat data lapangan. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Huberman (2020) yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan teknik, sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas dan kepercayaan yang tinggi.

#### **4. Hasil dan Pembahasan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi empatik sebagai strategi resolusi konflik sosial masyarakat di Kelurahan Sombalabella, Kabupaten Takalar. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi, diperoleh temuan-temuan penelitian yang selanjutnya dibahas sesuai dengan tujuan penelitian.

##### **A. Bentuk Penerapan Komunikasi Empatik dalam Resolusi Konflik Sosial**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi empatik telah diterapkan dalam proses penyelesaian konflik sosial di Kelurahan Sombalabella, meskipun pelaksanaannya belum dilakukan secara terstruktur dan sistematis. Aparat kelurahan dan tokoh masyarakat cenderung menggunakan pendekatan dialogis dalam menangani konflik dengan mengedepankan sikap mendengarkan secara aktif, memberikan ruang kepada pihak-pihak yang berkonflik untuk menyampaikan perasaan, keluhan, serta sudut pandangnya

masing-masing. Dalam proses tersebut, pihak yang berperan sebagai mediator berusaha menunjukkan sikap terbuka, tidak menghakimi, dan menghindari penggunaan bahasa yang bersifat menyudutkan salah satu pihak.

Penerapan komunikasi empatik terlihat jelas dalam proses mediasi konflik yang dilakukan melalui musyawarah dan pertemuan informal, baik di kantor kelurahan maupun di lingkungan masyarakat. Dalam forum tersebut, aparat kelurahan dan tokoh masyarakat berupaya menciptakan suasana yang aman dan kondusif agar setiap pihak merasa dihargai dan didengar. Pendekatan ini memungkinkan pihak-pihak yang berkonflik untuk mengungkapkan emosi dan kepentingannya secara terbuka, sehingga akar permasalahan konflik dapat dipahami secara lebih komprehensif.

Selain itu, komunikasi empatik juga diwujudkan melalui upaya mediator untuk memahami latar belakang sosial, budaya, dan psikologis pihak yang berkonflik. Pemahaman ini menjadi dasar dalam merumuskan solusi yang tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah secara formal, tetapi juga mempertimbangkan perasaan dan kebutuhan masing-masing pihak. Dengan demikian, solusi yang dihasilkan cenderung lebih dapat diterima dan dijalankan secara sukarela oleh pihak-pihak yang terlibat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep komunikasi empatik yang dikemukakan oleh Rogers (2021), yang menekankan pentingnya kemampuan memahami kondisi emosional dan sudut pandang orang lain sebagai dasar dalam membangun komunikasi yang efektif. Sikap empati dalam proses komunikasi terbukti mampu menciptakan hubungan yang lebih positif, meningkatkan rasa saling percaya, serta mengurangi sikap defensif yang berpotensi memperburuk konflik. Oleh karena itu, penerapan komunikasi empatik dalam resolusi konflik sosial di Kelurahan Sombalabella berperan penting dalam menciptakan proses penyelesaian konflik yang lebih terbuka, kondusif, dan berorientasi pada keharmonisan sosial.

## **B. Efektivitas Komunikasi Empatik dalam Mereduksi Konflik Sosial**

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi empatik terbukti efektif dalam mereduksi konflik sosial di masyarakat Kelurahan Sombalabella. Efektivitas tersebut tercermin dari menurunnya intensitas ketegangan antar pihak yang berkonflik setelah dilaksanakannya proses dialog berbasis empati, serta tercapainya kesepakatan bersama yang dapat diterima oleh semua pihak. Proses komunikasi yang menekankan pada sikap saling mendengarkan, tidak menghakimi, dan memahami perasaan serta sudut pandang masing-masing pihak mampu menciptakan suasana dialog yang lebih kondusif dan terbuka.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak-pihak yang terlibat konflik merasa lebih dihargai dan diakui keberadaannya ketika aparat kelurahan dan tokoh masyarakat menggunakan pendekatan empatik dalam proses mediasi. Perasaan dipahami tersebut mendorong munculnya sikap saling percaya dan kesediaan untuk menurunkan ego masing-masing, sehingga pihak yang berkonflik menjadi lebih terbuka dalam menyampaikan permasalahan serta lebih kooperatif dalam mencari solusi bersama. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi empatik tidak hanya berperan sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga sebagai mekanisme untuk membangun hubungan interpersonal yang positif di tengah konflik.

Efektivitas komunikasi empatik dalam penelitian ini sejalan dengan pendapat Goleman (2021) yang menyatakan bahwa empati sebagai bagian dari kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam kemampuan individu mengelola konflik secara konstruktif. Empati memungkinkan individu memahami emosi pihak lain, mengendalikan respon emosional pribadi, serta mengarahkan interaksi pada penyelesaian masalah secara damai. Dengan demikian, komunikasi empatik berfungsi sebagai alat strategis dalam mereduksi konflik dan mencegah eskalasi konflik lanjutan.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Rahmadhani (2025) yang menyimpulkan bahwa komunikasi berbasis empati mampu meningkatkan efektivitas proses mediasi konflik di tingkat komunitas. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan

bahwa pendekatan komunikasi empatik memiliki relevansi yang kuat dalam konteks masyarakat lokal, khususnya pada wilayah yang menjunjung tinggi nilai kebersamaan dan musyawarah. Oleh karena itu, komunikasi empatik dapat dipandang sebagai strategi yang tidak hanya efektif dalam menyelesaikan konflik sosial, tetapi juga berkontribusi dalam memperkuat kohesi dan keharmonisan sosial masyarakat.

### **C. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Komunikasi *Empatik***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan komunikasi empatik dalam resolusi konflik sosial di Kelurahan Sombalabella dipengaruhi oleh sejumlah faktor pendukung. Salah satu faktor utama adalah peran aktif tokoh masyarakat yang memiliki kedekatan emosional dan sosial dengan warga. Kedekatan tersebut memudahkan proses komunikasi karena tokoh masyarakat dipandang sebagai figur yang dipercaya, dihormati, dan memahami kondisi sosial setempat. Selain itu, budaya musyawarah yang masih kuat di tengah masyarakat turut menciptakan ruang dialog yang terbuka dan partisipatif, sehingga pihak-pihak yang berkonflik lebih bersedia untuk menyampaikan permasalahan dan mencari solusi bersama. Kepercayaan masyarakat terhadap aparat kelurahan juga menjadi faktor penting yang mendukung efektivitas komunikasi empatik, karena kepercayaan tersebut mendorong masyarakat untuk menerima arahan dan keputusan yang dihasilkan melalui proses mediasi.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa faktor penghambat dalam penerapan komunikasi empatik. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan keterampilan komunikasi empatik pada sebagian aparat kelurahan, khususnya dalam hal mendengarkan secara aktif, mengelola emosi, dan merespons pesan emosional secara tepat. Selain itu, perbedaan latar belakang pendidikan, kepentingan, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap permasalahan yang dihadapi sering kali memicu kesalahpahaman dan memperlambat proses penyelesaian konflik. Kondisi emosional pihak yang berkonflik yang belum sepenuhnya stabil pada tahap awal penyelesaian konflik juga menjadi tantangan tersendiri, karena emosi negatif seperti marah dan kecewa dapat menghambat terciptanya komunikasi yang rasional dan empatik.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat DeVito (2019) yang menyatakan bahwa komunikasi empatik merupakan keterampilan interpersonal yang membutuhkan latihan, pengalaman, dan kesadaran diri yang tinggi. Tanpa keterampilan tersebut, upaya komunikasi justru berpotensi menimbulkan kesalahpahaman baru dan memperpanjang konflik. Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi empatik tidak hanya ditentukan oleh niat baik, tetapi juga oleh kapasitas individu dan dukungan lingkungan sosial yang kondusif. Dengan memperkuat faktor pendukung dan meminimalkan faktor penghambat, komunikasi empatik dapat diterapkan secara lebih efektif sebagai strategi resolusi konflik sosial di tingkat masyarakat lokal.

#### **D. Implikasi Komunikasi Empatik terhadap Keharmonisan Sosial Masyarakat**

Penerapan komunikasi empatik dalam proses resolusi konflik sosial memberikan implikasi positif yang signifikan terhadap keharmonisan sosial masyarakat di Kelurahan Sombalabella. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik yang diselesaikan melalui pendekatan empatik cenderung tidak berkembang menjadi konflik berkepanjangan maupun konflik lanjutan. Hal ini disebabkan oleh adanya proses komunikasi yang tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah secara formal, tetapi juga pada pemahaman perasaan, kepentingan, dan harapan masing-masing pihak yang terlibat dalam konflik. Dengan demikian, penyelesaian konflik tidak berhenti pada kesepakatan semata, melainkan diikuti dengan pemulihan hubungan sosial antarwarga.

Implikasi lain yang terlihat adalah meningkatnya kualitas hubungan sosial dan kepercayaan antaranggota masyarakat. Pendekatan empatik mendorong masyarakat untuk saling menghargai perbedaan dan menumbuhkan sikap terbuka terhadap dialog. Masyarakat menjadi lebih berani menyampaikan pendapat dan permasalahan secara damai tanpa rasa takut dihakimi atau disalahkan. Kondisi ini secara tidak langsung memperkuat kohesi sosial dan menumbuhkan kesadaran kolektif akan pentingnya penyelesaian konflik secara musyawarah dan kekeluargaan.

Selain itu, komunikasi empatik juga berkontribusi dalam membangun budaya penyelesaian konflik yang lebih konstruktif dan berkelanjutan di tingkat masyarakat lokal. Aparat kelurahan dan tokoh masyarakat yang menerapkan pendekatan empatik tidak hanya berperan sebagai penengah konflik, tetapi juga sebagai fasilitator yang menumbuhkan nilai-nilai saling pengertian, toleransi, dan tanggung jawab sosial. Hal ini berdampak pada meningkatnya kemampuan masyarakat dalam mengelola potensi konflik secara mandiri sebelum berkembang menjadi konflik terbuka.

Temuan penelitian ini mendukung pandangan Fisher et al. (2021) yang menegaskan bahwa resolusi konflik yang efektif tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah, tetapi juga pada pemulihan dan penguatan hubungan sosial. Oleh karena itu, komunikasi empatik dapat dipandang sebagai strategi yang relevan, kontekstual, dan berkelanjutan dalam menciptakan serta mempertahankan keharmonisan sosial di masyarakat, khususnya pada tingkat kelurahan sebagai unit sosial terdekat dengan kehidupan masyarakat sehari-hari.

## **5. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi empatik merupakan strategi yang efektif dalam resolusi konflik sosial masyarakat di Kelurahan Sombalabella, Kabupaten Takalar. Penerapan komunikasi empatik melalui pendekatan dialogis, sikap saling mendengarkan, serta pemahaman terhadap perasaan dan sudut pandang pihak-pihak yang berkonflik mampu mereduksi ketegangan, menciptakan suasana komunikasi yang lebih kondusif, dan mendorong tercapainya kesepakatan bersama yang dapat diterima oleh semua pihak. Pendekatan ini tidak hanya berperan dalam menyelesaikan konflik secara jangka pendek, tetapi juga berkontribusi dalam menjaga keharmonisan hubungan sosial masyarakat dalam jangka panjang.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi empatik dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, seperti peran aktif aparat kelurahan dan tokoh masyarakat, budaya musyawarah, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pihak

yang memfasilitasi penyelesaian konflik. Namun demikian, terdapat pula hambatan berupa keterbatasan keterampilan komunikasi empatik pada sebagian aparat dan kondisi emosional pihak yang berkonflik, yang dapat memengaruhi kelancaran proses resolusi konflik. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar aparat kelurahan dan tokoh masyarakat meningkatkan kapasitas dan keterampilan komunikasi empatik melalui pelatihan atau pendampingan yang berkelanjutan. Selain itu, perlu adanya penguatan mekanisme penyelesaian konflik berbasis komunikasi partisipatif di tingkat kelurahan agar konflik sosial dapat dikelola secara lebih sistematis dan berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas komunikasi empatik dengan pendekatan kuantitatif atau mixed methods serta memperluas lokasi penelitian guna memperoleh generalisasi temuan yang lebih komprehensif.

## Daftar Pustaka

- Coser, L. A. (2020). *The functions of social conflict* (Vol. 9). Routledge.
- DeVito, J. A., & DeVito, J. (2019). The interpersonal communication book. *Instructor*, 1(18), 521–532.
- Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2021). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Penguin.
- Goleman, D. (2021). Emotional intelligence. Why it can matter more than IQ. *Learning*, 24(6), 49–50.
- Huberman, A. (2020). *Qualitative data analysis a methods sourcebook*.
- Johnson, D. H., & Johnson, F. P. (2022). *Joining together: Group theory and group skills*. Pearson Higher Ed.
- Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2020). *Essentials of organizational behavior* (Vol. 3). Pearson Education (us).
- Judijanto, L. (2025). Penerapan Komunikasi Demokratis Dan Konstruktif Dalam Penyelesaian Sengketa Pertanahan. *Jurnal Komunikasi*, 3(6), 232–241.
- Khairuman, M. F., Azwardi, A., Nurdahyanti, N., & Simangunsong, A. S. (2024). Peran komunikasi dalam penyelesaian konflik. *MUDABBIR Journal Research and Education Studies*, 4(2), 204–212.
- Laksana, A., Rizka, H. N., Khasanah, D. L. N., & Aliyah, M. (2024). Peran Komunikasi Antarpribadi dalam Resolusi Konflik Antar Karyawan di Organisasi Perusahaan. *Kajian Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 1(4), 1–12.
- Putnam, L. L., & Wondolleck, J. M. (2023). Intractability: Definitions, dimensions, and distinctions. *Making Sense of Intractable Environmental Conflicts: Concepts and Cases*, 35–59.
- Rahmadhani, A. (2025). Efektivitas Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Komunitas. *Jurnal Kajian Hukum*, 1(1), 8–14.
- Rogers, C. R. (2021). *A way of being*. Houghton Mifflin Harcourt.
- Sukri, M., & Sarmiati, S. (2026). Peran Media Dan Strategi Komunikasi Pemberdayaan Dalam Mengelola Konflik Sosial: Tinjauan Literatur Komunikasi Pembangunan. *Jurnal Psikotes*, 3(1), 1–13.
- Sulistiyowati, B., & Soekanto, S. (2024). *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.